Nom de l'Institution utilisatrice	***anonyme***
Nom du Logiciel	***MICROFINA***
Nom du Fournisseur du Logiciel	***MEDIASOFT***

PRESENTATION DE L' INSTITUTION

Information générale	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
# Nom		**anonyme**
Pays	**Togo**	
Région	**Afrique Sub-**	
Langue la plus parlée dans la région d'activité		
Taille de l'institution	**MOYENNE(5,000 - 25,000 clients)**	
Agences et type d'environnement (Urbain / Rural)		
Nb total d'agences		**3**
Nb d'agences en zones urbaines		**3**
Nb d'agences urbaines informatisées		**3**
Nb d'agences en zones rurales		**0**
Nb d'agences rurales informatisées		**0**
Personnel		
Nb total de salariés		**28**
Caissiers		**6**
Agents de crédit		**8**
Chefs d'agence		**2**
Autre personnel d'agence		
Personnel du siège		**12**
Autres		
Nb total de salariés dans le département informatique?		**1**
Combien de personnes du département informatique sont impliquées dans la gestion quotidienne du logiciel?		**1**
Equivalent temps plein ?		**1**
% du département informatique		**0**
Produits principaux		
Prêts		
Clients individuels	**OUI**	
Groupes solidaires avec prêts individuels	**NON**	
Groupes solidaires avec prêts de groupe	**NON**	
Autre (défini par utilisateur)	**NON**	
Dépôts		
Livret d'épargne	**OUI**	
Compte courant	**OUI**	
Compte avec découvert autorisé	**NON**	
Dépôt à terme	**OUI**	
Plan d'épargne	**NON**	
Épargne de groupe	**NON**	
Autre (défini par l'utilisateur)		
Autres produits et services		
Cartes de paiements	**NON**	
Services de paiement (paiement de factures...)	**OUI**	
Service de change	**NON**	
Transferts nationaux	**NON**	
Transferts internationaux	**NON**	
Western Union / Money Gram / Autre	**OUI**	
SWIFT		
Assurance	**NON**	
Autres produits et services		

SATISFACTION CONCERNANT LE SYSTÈME D' INFORMATION DE MICROFINANCE (SIG)

Systèmes implémentés et utilisés par votre institution	Listes de choix	Réponses libres / Descriptions / Commentaires
Nom de votre logiciel de microfinance ou bancaire		**MICROFINA**
Nom de votre fournisseur		**MEDIASOFT**
Logiciels additionnels ou solutions "maison"	**OUI**	
Comptabilité	**Oui, une solution maison**	**traitement des immo en excel**
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	**NON**	**excel**
Management des Ressources Humaines	**Oui, une solution maison**	
Si oui, est-ce que ce système est interfacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire	**NON**	**traitement de la paie en excel**
Reporting		
Si oui, est-ce que ce système est intefacé avec votre logiciel de microfinance ou bancaire		
Autres (svp précisez)		

Nom de l'Institution utilisatrice		***anonyme***
Nom du Logiciel		***MICROFINA***
Nom du Fournisseur du Logiciel		***MEDIASOFT***
Solutions de connectivité et de consolidation		
Solutions de connectivité entre le siège et les agences	**aucune**	**en cours, les agences ne sont pas encore inter-connectées**
Consolidation du reporting des agences vers le siège	**OUI**	**par clé USB**
Votre logiciel de microfinance ou bancaire		MICROFINA
Version (version exacte utilisée en ce moment)		**2.0**
Avez-vous effectué une fin d'année avec cette version?	**OUI**	
Nb de comptes maximum gérés par votre logiciel		**Non défini**
Depuis quand utilisez vous ce logiciel?		**2004**
Y a-t-il eu des changements depuis?	**OUI**	
Si oui, date		**les modifications sont en continu**
Noms des logiciels de microfinance ou bancaires utilisés précédemment		**Infocoopec, cecabase**
Noms des logiciels pré-sélectionnés avant de choisir celui-ci		**Perfect, Microfina, Saf2000**
Comment avez-vous entendu parlé de votre logiciel?		**Le logiciel a été développé à la CECA**
En cas de problème concernant le SIG ne pouvant être résolu en interne, à qui vous adressez-vous?		
Au fournisseur	**OUI**	
A une société informatique différente de celle du fournisseur		
Autre	**OUI**	**Le responsable Informatique**
Etes-vous sous contrat avec la société mentionnée ci-dessus?	**OUI**	
Si non, comment contractez-vous pour avoir du support?		
Avez-vous déjà eu un "bug" ou un autre problème sérieux depuis la mise en place du logiciel?	NON	
Nb de versions implémentées		1.5 ; 2.0
Nb total d'utilisateurs de votre système		**24**
Nb de caissiers utilisant le système		**6**
Nb d'agents de crédit utilisant le système		**8**
Nb de chefs d'agence utilisant le système		**2**
Nb de personnel d'agence autre, utilisant le système		**0**
Nb de personnel du siège utilisant le système		**8**
Nb de personnel autre utilisant le système		**0**
Synchronisation des données entre les agences et le siège	**Décentralisée**	**centralisation encours**
Des commentaires concernant la synchronisation des données?		
Est-ce que les agent de crédit et les caissiers utilisent le sytème		
En temps réel devant le client?	**OUI**	
En mode batch cad par lots?		
Les deux?		
Avez-vous en ce moment l'intention de changer de système?	NON	
Si oui, êtes-vous déjà dans une procédure de sélection?		
Si oui, noms des systèmes de microfinance ou bancaires envisagés		
L'équipement informatique de votre institution		
Nb de serveurs		**3**
Nb de stations de travail clientes		**19**
Votre institution utilise-t-elle des solutions innovantes?		
DAB	**NON**	
PDA	**NON**	
Téléphone mobile	**NON**	
Autre	**NON**	

Nom de l'Institution utilisatrice	*anonyme*
Nom du Logiciel	*MICROFINA*
Nom du Fournisseur du Logiciel	*MEDIASOFT*

SATISFACTION EN GENERAL

Evaluation - Etes-vous satisfait de votre système de microfinance?	Evaluation	Commentaires
Note globale	**BON**	
Fonctionnalité	**BON**	
Facilité d'utilisation	**BON**	
Langues	**EXCELLENT**	
Navigation	**BON**	
Saisie des données	**BON**	
Aide en ligne		
Qualité des messages d'avertissement	**BON**	
Fiabilité et performance	**BON**	
Gestion des rapports et analyse des données	**BON**	
Mise en place, formation et support	**MOYEN**	
Evaluation - Etes-vous satisfait des fonctionnalités de votre logiciel?	Evaluation	Commentaires
Management des Informations Clients	**BON**	
Prêts	**BON**	
Clients individuels	**BON**	
Groupes solidaires avec prêts individuels		
Groupes solidaires avec prêts de groupe		
Caisse villageoise avec prêts individuels		
Caisse villageoise avec prêts de groupe		
Dépôts et Epargne		
Livret d'épargne	**BON**	
Compte courant	**BON**	
Compte avec découvert autorisé		
Dépôt à terme	**MOYEN**	
Plan d'épargne		
Épargne de groupe		
Gestion de caisse	**BON**	
Transferts		
Rapports opérationnels	**BON**	
Reporting aux autorités de régulation (Banque Centrale, …)		
Management des parts	**EXCELLENT**	
Comptabilité	**BON**	**A améliorer**
Fonctionnalités additionnelles		
Evaluation - Etes-vous satisfait de la sécurité offerte par votre système	Evaluation	Commentaires
Gestion des profils	**BON**	
Stockage et protection des données	**BON**	
Audit	**BON**	
Evaluation - Quelle est votre évaluation du processus d'implémentation?	Evaluation	Commentaires
Facilité d'installation	**MAUVAIS**	**Toujours installé par le concepteur lui-même**
Facilité de configuration		**Toujours installé par le concepteur lui-même**
Qualité de la formation opérationnelle fournie		**Néant: la formation n'a pas été assurée, il y a eu une assistance rapprochée**
Qualité de la formation technique fournie		**Néant: la formation n'a pas été assurée, il y a eu une assistance rapprochée**
Evaluation - Quelle est votre appréciation du support client?	Evaluation	Commentaires
Rapidité de la réponse	**MOYEN**	
Pertinence de la réponse	**MOYEN**	
Langue de support adéquate?	**EXCELLENT**	
Satisfaction générale		
Le logiciel a-t-il permis d'améliorer les services offerts par votre organisation?	**OUI**	
Recommenderiez-vous ce logiciel à une autre IMF?	**OUI**	
Recommenderiez-vous l'équipe ou la société qui a mis en place le logiciel à une autre IMF?	**OUI**	
A votre avis quelle fonctionnalité importante manque?		**la gestion des immobolisations qui selon eux est prévu dans le nouvel exécutable**
Y a-t-il un écart entre ce que vous avez acheté et ce que vous avez obtenu?	**OUI**	**il y a des petits bugs qui gênent l'utilisation**
Vous pouvez ajouter ci-après tout autre commentaire		
Concernant la documentation		
Aves-vous reçu une documentation technique à jour?	**NON**	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
Avez-vous eu un manuel d'utilisateur?	**OUI**	pour la version 1.5

Nom de l'Institution utilisatrice	anonyme
Nom du Logiciel	MICROFINA
Nom du Fournisseur du Logiciel	MEDIASOFT

Si oui, appréciation du manuel utilisateur? (svp, notez)	**MOYEN**	
Y a-t-il une aide, une documentation en ligne?	**NON**	
Si oui, appréciation de la documentation (svp, notez)		
A propos du processus d'implémentation		
Est-ce que l'implémentation a été bien plannifiée et les dates clé respectées?	**OUI**	
Pendant la mise en place avez-vous dû adapter le logiciel ou avez-vous dû faire des développements spécifiques?	**OUI**	**nous étions les premiers clients de Médisaoft, le logiciel a été développé selon nos besoins**
Le logiciel vous a-t-il obligé à changer ou à adapter votre organisation ou vos procédures?	**OUI**	**changement des procédures pour la comptabilité et l'octroi de crédit**
Avez-vous rencontré des problèmes inattendus lors de la mise en place?	**NON**	
Si l'installation du système a nécessité une migration des données, comment cela s'est-il passé?	**BON**	
Comment votre institution a-t-elle procédé pour l'implémentation?		
Seule (Aller à la question 4.1)		
Avec le fournisseur du logiciel (Aller à la question 4.1)	**OUI**	
Avec le fournisseur du logiciel et une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)		
Avec une société de conseil spécialisée (Aller à la question 3.9.5)		
# Pouvez-vous donner le contact de cette société de conseil?		
COORDONNEES		
# Pourriez-vous inscrire ci-dessous les coordonnées de plusieurs personnes au sein de votre institution, que nous pourrions contacter en vue de questions ultérieures		
# Directeur	adresse e-mail	Téléphone

Durée et charge de travail liée à l'implémentation du logiciel actuel

ETAPES	Durée	Unité	Nb de personnel impliqué	Nb d'experts externes impliqués	Profil des personnes impliquées / Commentaires
Préparation et évaluation des besoins		**Mois**	**4**	**1**	
Sélection du logiciel		**Mois**	**4**	**1**	
A partir du contrat signé: Installation et configuration					
Tests fonctionnels, technique et d'intégration / Test d'acceptation utilisateurs		**Mois**			
Phase pilote		**Mois**			
Déploiement première agence		**Semaines**			
Déploiement complet		**Semaines**			
TOTAL	**12 mois**				

Coûts liés à votre logiciel de microfinance, de l'évaluation des besoins jusqu'au déploiement complet pour les agences incluant un an de maintenance

Produit / Service	Type de fournisseur	Description détaillée / Commentaire	Coût en monnaie locale	Nom monnaie locale	Coût en $
Sélection et évaluation des besoins - Assistance Technique	**Fournisseur du logiciel**				
Implementation					
Licence du logiciel	**Fournisseur du logiciel**				
Licence modules additionnels	**Fournisseur du logiciel**				
Licence serveur	**Fournisseur du logiciel**				
Licence base de données	**Fournisseur du logiciel**				
Coûts et dépenses de l'intégrateur pour l'implémentation	**Fournisseur du logiciel**				
Développement spécifique	**Fournisseur du logiciel**				
Formation	**Fournisseur du logiciel**				
Autre (assistance technique d'expert ...)	**Fournisseur du logiciel**				
Hardware et Connection Telecom					
Investissement machines (Serveurs, Imprimantes Ordinateurs …)					
Investissement infrastructure réseau et sécurité					
Communications réseaux (charge d'une année après déploiement complet)					
Autres investissements (adaptation des bureaux, travaux d'électricité etc...)					
Coût total du projet					
Maintenance (coût annuel après déploiement dans toutes les agences)					